



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



PLANO DE TRABALHO ANUAL
OUVIDORIA
DER - PR



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM	4
3. METODOLOGIA.....	5
4. PLANO DE AÇÃO	6
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	8



1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevante, cabe aos agentes setoriais definirem seus campos de atuação para o exercício de 2022, de maneira que fortaleça as Coordenadorias da Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE, e os pilares do programa de Integridade e Compliance.

Em atendimento a Resolução CGE nº 55, que institui a elaboração de Plano de Trabalho Anual para os agentes do NICS, e de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE, foi elaborado o presente Plano de Trabalho para o exercício de 2022 das atividades relacionadas a Ouvidoria.

A Ouvidoria faz parte do Núcleo de Integridade e Compliance - NICS, instituído no Departamento de Estradas e Rodagem por meio da Ordem de Serviço 003/2022-DG.



2. DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM

O Departamento de Estradas de Rodagem do Paraná – DER/PR, foi criado sob o Decreto-Lei nº 547, em 18 de dezembro de 1946, sendo uma autarquia vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística – SEIL.

A atribuição do Departamento é executar o programa rodoviário de acordo com diretrizes gerais e específicas que regem a ação governamental e programar, executar e controlar todos os serviços técnicos e administrativos concernentes a estudos, projetos, obras, conservação, operação e administração das estradas e obra de arte rodoviárias compreendidos no Plano Rodoviário Estadual, nos planos complementares e nos programas anuais especiais definidos pela Secretaria de Infraestrutura e Logística.

O Quadro 1 apresenta as principais legislações relacionadas à ouvidoria pública, destacando os principais artigos.

Quadro 1 – Legislações.

Legislação	Súmula	Observações
Constituição Federal	-	Art. 37 §3º - Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta.
Lei Federal 13.460/2017 L13.460/2016	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Art. 9º – Apresentação da manifestação do usuário do serviço público; Art. 10 – Manifestação dirigida à Ouvidoria; Art. 12 – Procedimentos administrativos relativos às manifestações; Art. 13 – Atribuições das Ouvidorias; Art. 14 – Deveres das Ouvidorias; Art. 15 – Relatórios de gestão; Art. 16 – Prazos para respostas



3. METODOLOGIA

A Ouvidoria tem como proposta ser uma ferramenta estratégica e setor de inteligência dentro do órgão, uma vez que é a porta de entrada para a população encaminhar suas manifestações aos gestores, de modo que sejam realizadas ações que visem promover o controle social e que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades.

Na busca por uma gestão mais eficiente e participativa a Ouvidoria tem o papel de estimular o exercício cotidiano da cidadania por meio da participação social, visando sempre a imparcialidade e promovendo, fomentando a participação social de todos cidadãos e gestores.

A Ouvidoria do DER- PR, realiza um trabalho de excelência no atendimento ao cidadão, oferecendo uma escuta qualificada e imparcial, além de ser um importante espaço de participação social.



4. PLANO DE TRABALHO

As principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria durante o ano de 2022 estão descritas no Quadro 2.

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução podem sofrer ajustes, bem como serem demandadas atividades não contempladas no plano, visto a Ouvidoria não tem domínio sobre a quantidade de manifestações recebidas.

Quadro 2 – Atividades do Agente de Ouvidoria

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Divulgação digital dos canais de atendimento da Ouvidoria do DER-PR no site institucional do órgão. Divulgação de cartazes/folders do DER na sede, superintendências, escritórios regionais											
Etapas	1) Disponibilização dos canais no site do DER, junto à Comunicação e Transparência. 2) Solicitação de impressão de material de divulgação, disponibilização na sede, e envio e/ou para as superintendências e regionais e locais de atendimento 3) Fomentar o exercício do controle social na sede, superintendências, escritórios regionais e locais onde são oferecidos os serviços públicos pelo DER											



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 2	Educação permanente das atribuições da ouvidora do DER-PR.											
Etapas	1) Eventos/ Palestras de divulgação dentro do órgão. 2) Reuniões Técnicas com as diretorias, coordenarias. 3) Solicitar/sugerir melhorias e alterações para os serviços oferecidos pelo departamento.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 3	Atender as manifestações geradas pelo sistema SIGO											
Etapas	1) Verificação do conteúdo da manifestação apresentada; 2) Solicitação da informação/resposta para área quando necessário; 3) Analisar a resposta recebida, encaminhar ao solicitante; 4) Tramitação da demanda dentro do prazo;											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 4	Elaboração de relatório para subsidiar a gestão.											
Etapas	1) Elaboração de relatório anual; 2) Elaboração de relatório quando solicitado pelo Diretor e/ou Coordenadorias; 3) Elaboração de relatório quando identificada a necessidade pela Ouvidoria											



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 5	Elaboração de Manual de Procedimentos da Ouvidoria											
Etapas	<ol style="list-style-type: none">1) Elaboração de manual de procedimentos da ouvidoria2) Publicação no Intranet do órgão3) Divulgação aos servidores do órgão pelo e-mail											



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRESTRUTURA E LOGÍSTICA
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA GERAL - NICS
OUVIDORIA



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após aprovação, o Plano de Trabalho pelo Diretor-Geral, deverá ser publicado no Diário Oficial do Estado, e estará à disposição para consulta pública conforme a Lei de Acesso à Informação 12.527/11.

Curitiba, 31 de agosto de 2022

Jeanize Aparecida de França Barbosa

Agente de Ouvidoria - NICS

Portaria 237/2022-DER